

## 仕様書

1. 件名 窓口キャッシュレス決済導入業務委託（債務負担行為）

2. 目的

現在、一部の窓口でキャッシュレス決済を導入しているが、更なる市民の利便性向上のため、全庁的にキャッシュレス決済を拡充することを目的とする。

また、キャッシュレス決済の導入に係るバックヤード事務の負担軽減や事務効率化を図るものである。

3. キャッシュレス決済導入に係る事業の概要

本事業は、以下の（１）～（４）の業務であり、その内容を満たした企画提案書を作成すること。

- （１）POSレジ端末の調達・設定・設置及び研修・導入サポートに関する業務
- （２）POSシステムの利用及び機材保守を含めた運用サポートに関する業務
- （３）キャッシュレス決済端末の調達・設定・設置及び研修・導入・運用サポートに関する業務
- （４）指定納付受託事務

本業務委託に該当する業務は（１）となるが、合わせて、（２）～（４）について運用開始時に別途契約する。（２）～（４）の契約はいずれも単年度契約であり、最長４８カ月の利用を見込んでいる。ただし、その契約及び期間を保証するものではない。

4. 履行期限

契約締結日から令和６年１２月３１日まで

※「３．キャッシュレス決済に係る事業の概要（１）」の履行期限

※運用開始は、先行導入分は令和６年７月１日（月）、本格導入分は令和６年１２月２日（月）とし、機器の調達・設定・設置・研修について、それぞれの運用開始日までに完了するものとする。

5. 履行場所

市長が指示する場所

6. 機器構成

今回、本市が想定する機器構成として、下記のような機能を有することとするが、同等の機能を有するものであれば、この構成でなくても構わない。なお、いずれの場合にも具体的な機器構成については企画提案書により提案すること。

- （１）POSレジ端末

- ア POSシステム
  - イ レシートプリンタ
  - ウ レジ用ディスプレイ及びカスタマーディスプレイ
  - エ キャッシュドロア
- (2) キャッシュレス端末

## 7. 業務内容

契約後に市の担当者と協議し、速やかに作業スケジュールを作成の上、本市の了解を得ること。

### (1) POSレジ端末の調達・設定・設置及び研修・導入サポート

#### ア POSレジ端末の調達・初期設定・設置

##### (ア) 設置場所

仕様書別紙1-1～1-3のとおり

##### (イ) 調達機器

###### a 共通事項

- ① 調達する機器及び機器の構成は、来庁者の使いやすさと窓口の効率的な運営及び職員の事務負担軽減を重視したものであること。
- ② インターネットを利用した外部との通信に必要なインターネット環境については、機器設置場所まで本市が準備し、電源についても本市が準備するが、それ以外の環境構築に必要となる機器やOS、ソフトウェア等は受託者が用意することとし、本提案の見積金額に含めること。
- ③ 利用終了後の撤去方法やその実施主体、費用負担、データ消去等について企画提案書により提案すること。

###### b 各調達機器に関する要件

###### ① POSシステム

- (a) POS（販売時点情報管理）システムとは、窓口等で公金収納に関する情報（手続名、料金、納付日時など。以下「各種データ」という。）を決済処理単位で収集・記録し、それに基づいて公金収納や保管現金を管理するためのシステムをいう。
- (b) キャッシュレス決済及び現金決済の両方に対応すること。
- (c) キャッシュレス決済端末と連動可能であり、POSレジ端末とキャッシュレス決済端末とで金額の二度打ちが発生しないこと。  
また、レシートプリンタ等の構成機器と連動していること。
- (d) 定額小為替など、現金以外での取引（手入力）が可能なこと。また、集計には現金取引額と現金外取引額（手入力分）が明確に分かること。
- (e) 窓口で取り扱う手続名、料金等を設置部署ごとに300件以上設定できること。

- (f) 機器設置所属は自所属の収納窓口の公金収納情報を、それぞれ付与されたアカウントによりオンラインで容易に集計、分析管理できる機能を有すること。なお、アカウントの管理権限等の設定については企画提案書により提案すること。
  - (g) 各種データは、手続ごとに集計する機能を有すること。また、業務中または業務終了後に簡単な操作でいつでも確認ができる仕組みであること。
  - (h) 集計データは、CSV形式のデータで随時にダウンロードすることが可能であること。また、Excel形式の帳票で出力できることが望ましい。
  - (i) 上記(h)記載の集計データは所属コード、所属名、決済日時、手続コード、手続名、価格、支払種別、決済ブランド、数量、合計金額等が抽出できること。抽出可能な項目は企画提案書により提案すること。
  - (j) 決済後の訂正を行うレジマイナス機能を有しており、その内容が集計等に反映されること。
- ② レジ用ディスプレイ及びカスタマーディスプレイ
- (a) 来庁者側のディスプレイに支払額、預かり金額、釣銭が表示されること。
  - (b) 職員側の操作画面等は設置場所ごとにカスタマイズ可能であるほか、手続等の種類は業務ごとに分けて表示できるなど、会計時の操作を効率よく行うことができる機能を有すること。また、手続等の追加・変更設定が容易にできること。
- ③ レシートプリンタ
- (a) 現金及びキャッシュレス決済完了後、手続名、合計金額及び決済手段のわかる明細（以下「レシート」という。）の発行ができること。  
なお、レシートには、本市が指定する内容（設置部署の名称、手続名、決済手段、ロゴ等）の印字が可能であること。  
レシートの印字例は企画提案書により提案すること。
  - (b) 納付者のレシートの他に市側の控えを発行し、納付者用のレシート、市側の控え及び決済情報（データ）に同一で一意的番号（伝票番号等）を付与すること。できない場合は、代替手段を企画提案書により提案すること。
  - (c) プリンタの交換補充等が簡便で、任意のタイミングで可能であること。
  - (d) オートカット機能を有することが望ましい。
- ④ キャッシュドロア
- (a) POSレジ端末と連動して開く等の動きをすること。
  - (b) 小銭は6ポケット以上、紙幣は3ポケット以上あるものを用意すること。
- ⑤ 機器設置用部品および付属品一式
- (a) 「7（1）ア（イ）b 各調達機器に関する要件」①から④までの設置及び運用に必要な機器、その他本業務の履行に必要な機器、付属品及び消耗品を調達すること。

(b) 予備用のレシート用ロール紙は、「仕様書別紙2 指定納付受託事務の対象となる収入一覧」に記載の設置場所ごとに1本は用意すること。

また、初期導入後に発生するレシート用ロール紙等の消耗品は発注者が別途購入することを想定しているが、運用サポート等の費用にレシート用ロール紙の費用が含まれる場合は、本提案の見積金額に含めること。

なお、消耗品の単価や発注方法含めて具体的な内容を企画提案書により提案すること。

⑥ セキュリティ対策について

(a) PCI DSSの現行基準に準拠しているクレジット情報非保持型の機種を提案すること。

(b) 認証時等におけるカード情報や暗証番号の通信は暗号化される仕組みとすること。

(c) POSシステムは、データ暗号化等のセキュリティ対策のほか、公金収納データの破損対策を講じること。

なお、システムのセキュリティ（機密性、可用性、完全性）については、企画提案書により提案すること。

イ POSレジ端末の研修・導入サポート

(ア) 研修

運用開始までに、職員に対し機器等の操作研修を実施すること。実施のスケジュールは「仕様書別紙3 導入スケジュール」を基本とし、実施方法を含めた詳細については、本市と受託者との協議の上決定する。

なお、POSレジ端末の操作研修を先行導入時に2回程度、本格導入時に6回程度行うこと。また、操作研修は実機を用いて指定する設置場所で行うこと。

(イ) 導入サポート

a キャッシュレス決済の運用開始にあたり、窓口における手数料等の収納業務に支障が生じないように、次の導入サポートを行うこと。

① 「7(1)ア(イ) 調達機器」に記載の機器の各種設定を含めたセットアップ及び関連する機器との接続並びに動作確認を行うこと。

② サポートデスクの連絡先はシール等により納入機器に貼り付けた状態で納品すること。

③ 機器操作等に関して、市の担当者が容易に行うことが可能な分かりやすいマニュアル又は取扱い説明書を納品すること。

④ サポート体制については、企画提案書にて提案を行うこと。

(2) POSシステムの利用及び機材保守を含めた運用サポート

ア 原則として、運用開始から最低4年間は機種の変更を行うことなく、安定的な稼働

を保証すること。

イ キャッシュレス決済の運用開始にあたり、窓口における手数料等の収納業務に支障が生じないように、保守・運用サポートを行うこと。

(ア) 原則として、導入する全ての機器に障害が発生した際の一次受付を行うサポートデスクを設置すること。

(イ) ソフトウェアのバージョンアップは保守の範疇とし、無償対応できること。

(ウ) ソフトウェアのバージョンアップや画面の構成変更等を行う場合には、事前に市の担当者に報告すること。ただし、バージョンアップによるプログラムリリースや配付は、機器の運用に支障がないよう実施すること。

(エ) 機器の操作方法等が問い合わせできるヘルプデスクを設置すること。

(オ) 故障、劣化、その他事故がある場合は受託者の責任において速やかに対処すること。

(カ) 機器の修理等に時間を要する場合は代替機を用意すること。

(キ) 保守・運用サポート体制については、企画提案書にて提案を行うこと。

### (3) キャッシュレス決済端末の調達・設定・設置及び研修・導入・運用サポート

#### ア キャッシュレス決済端末の調達・設定・設置

##### (ア) 設置場所

仕様書別紙 1-1～1-3 のとおり

##### (イ) 調達機器

###### a 共通事項

① 調達する機器及び機器の構成は、来庁者の使いやすさと窓口の効率的な運営及び職員の事務負担軽減を重視したものであること。

② インターネットを利用した外部との通信に必要なインターネット環境については、機器設置場所まで本市が準備し、電源についても本市が準備するが、それ以外の環境構築に必要となる機器やOS、ソフトウェア等は受託者が用意することとし、本提案の見積金額に含めること。

③ 利用終了後の撤去方法やその実施主体、費用負担、データ消去等について企画提案書により提案すること。

###### b 各調達機器に関する要件

###### ① キャッシュレス決済端末

(a) クレジットカード決済、電子マネー決済及びコード決済が可能であること。

(b) POSレジ端末と連動可能であり、キャッシュレス決済端末とPOSレジ端末とで金額の二度打ちが発生しないこと。

(c) 納付者に対し、手数料等の金額等を表示することができる機能を有すること。職員側の表示画面と納付者側の表示画面が分かれており、端末を移

動させることなく、納付者側の画面上で金額等が閲覧できることが望ましい。

- (d) P I Nコード入力用のボタンはキャッシュレス決済端末一体型が望ましい。
- (e) 提示されたクレジットカード等の信用照会は、即時与信が可能であること。
- (f) 支払金額と回数を入力でき、カード決済承認番号が即時取得可能であること。
- (g) 紛失・盗難カードの不正使用に対し、十分な防止対策及び補償制度を有すること。
- (h) 金額の入力間違い等によるクレジットカード等使用者への訂正連絡については、受託者は最大限の協力をすること。
- (i) キャッシュレス決済端末自体にレシートプリンタ機能を有し、納付者のレシート（「7（1）ア（イ）b③ レシートプリンタ」（a）記載のレシートとは別物）の他に市側の控えを発行できること。また、レシートには、設置部署の名称、決済年月日、金額、決済ブランド名を印字すること。  
なお、プリンタはオートカット機能を有することが望ましく、プリンタの交換補充等が簡便で、任意のタイミングで可能であること。
- (j) キャッシュレス決済の取り消し機能を有すること。

② 機器設置用部品および付属品一式

- (a) キャッシュレス決済端末の設置及び運用に必要な機器、その他本業務の履行に必要な機器、付属品及び消耗品を調達すること。
- (b) 交換用のレシート用ロール紙は、「仕様書別紙2 指定納付受託事務の対象となる収入一覧」に記載の設置場所ごとに1本は用意すること。

また、初期導入後に発生するレシート用ロール紙等の消耗品は発注者が別途購入することを想定しているが、運用サポート等の費用にレシート用ロール紙の費用が含まれる場合は、本提案の見積金額に含めること。

なお、消耗品の単価や発注方法含めて具体的な内容を企画提案書により提案すること。

③ セキュリティ対策について

- (a) P C I D S Sの現行基準に準拠しているクレジット情報非保持型の機種を提案すること。
- (b) 認証時等におけるカード情報や暗証番号の通信は暗号化される仕組みとすること。

イ キャッシュレス決済端末の研修・サポート

(ア) 研修

運用開始までに、職員に対し機器等の操作研修を指定する場所において実施

すること。実施のスケジュールは「仕様書別紙3 導入スケジュール」を基本とし、実施方法を含めた詳細については、本市と受託者との協議の上決定する。

なお、研修は集合研修形式により2回程度行うこと。また、実機による操作説明が必要な場合は設置時に実施すること。

(イ) 導入サポート

a キャッシュレス決済の運用開始にあたり、窓口における手数料等の収納業務に支障が生じないように、次の導入サポートを行うこと。

- ① 「7(3)ア(イ) 調達機器」に記載の機器の各種設定を含めたセットアップ及び関連する機器との接続並びに動作確認を行うこと。
- ② サポートデスクの連絡先はシール等により納入機器に貼り付けた状態で納品すること。
- ③ 機器操作等に関して、市の担当者が容易に行うことが可能な分かりやすいマニュアル又は取扱い説明書を納品すること。
- ④ 設置場所ごとに、導入したキャッシュレスサービスによる納付が可能であることを利用者に案内するための掲示物(アクセプタンスマーク)を提供すること。
- ⑤ サポート体制については、企画提案書にて提案を行うこと。

(ウ) 保守・運用サポート

a 原則として、運用開始から最低4年間は機種の変更を行うことなく、安定的な稼働を保証すること。

b キャッシュレス決済の運用開始にあたり、窓口における手数料等の収納業務に支障が生じないように、次の保守、運用サポートを行うこと。

- ① 原則として、導入する全ての機器に障害が発生した際の一次受付を行うサポートデスクを設置すること。
- ② ソフトウェアのバージョンアップは保守の範疇とし、無償対応できること。
- ③ ソフトウェアのバージョンアップや画面の構成変更等を行う場合には、事前に市の担当者に報告すること。ただし、バージョンアップによるプログラムリリースや配付は、機器の運用に支障がないよう実施すること。
- ④ キャッシュレス決済の対応サービスに変更が生じた場合は、その都度アクセプタンスマークの掲示内容の変更について、設置場所ごとに対応すること。
- ⑤ 機器の操作方法等が問い合わせできるヘルプデスクを設置すること。
- ⑥ 故障、劣化、その他事故がある場合は受託者の責任において速やかに対処すること。
- ⑦ 機器の修理等に時間を要する場合は代替機を用意すること。
- ⑧ 保守、運用サポートについては、企画提案書にて提案を行うこと。

#### (4) 指定納付受託事務

##### ア 指定納付受託事務の対象となる収入

「仕様書別紙2 指定納付受託事務の対象となる収入一覧」のとおり

##### イ 指定納付受託の方法

(ア) 本市は、本業務を受託したもの（以下、「受託者」という。）または受託者が指名する事業者を地方自治法（昭和22年法律第67号）第231条の2の3第1項に定める指定納付受託者に指定するため、別途契約の交渉等を行うものとする。ただし、その契約を保証するものではない。

(イ) 納付方法は、指定納付受託者が納入義務者等に代わり立替払をする「立替払方式」であること。

(ウ) 指定納付受託者は、キャッシュレス決済による交付手数料等の立替金（以下、「立替金」という。）については、月毎に末日を締め日として集計し、翌月末日（当該日が営業日に当たらない場合は、末日の直前の営業日とする。）までに、本市があらかじめ指定する方法により支払うこと。

(エ) 立替金は、クレジットカードの分割払い、リボルビング払いといった、納入義務者が選択する支払方法の種類を問わずまとめて支払うこととする。なお、立替金を入金する際の振込手数料は指定納付受託者の負担とする。

(オ) 月毎の立替金の明細及び決済手数料の明細を入金予定日の5営業日前までに発行し、本市がデータにより確認できるようにすること。

なお、上記明細は設置場所ごとに確認できることし、取りまとめ課では全てのデータが確認できること。

(カ) 各決済ブランドの利用については、必要な登録手続きを代行すること。また、決済ブランドの追加等については随時提案すること。

(キ) (イ) に定める立替払は、本市が利用者に対して有する債権を指定納付受託者が買い取るものではない。

(ク) 指定納付受託者は、(ウ) に定める納付について、正当な理由がなく遅延があったときは、当該遅延日数に応じて、振り込みを行うべき金額に契約書に定める割合を乗じた金額を、指定する期日までに納付すること。

##### ウ 利用可能な決済方法及び対応ブランド

決済方法ごとに、次に掲げるブランドには必ず対応するものとし、その他のブランド、デビットカード等の取扱いは提案によるものとする。

なお、取扱い可能なブランドが付された受託者以外が発行したクレジットカード等の取扱も可能とすること。

##### (ア) クレジットカード

VISA、MasterCard、JCB

##### (イ) 電子マネー

全国相互利用可能な交通系 IC カード (PiTaPa を除く)、楽天 Edy、nanaco、WAON、

iD

(ウ) コード決済

PayPay、d 払い、auPay、楽天ペイ

エ キャッシュレス決済手数料

(ア) 指定納付受託者は、立替金とキャッシュレス決済手数料を相殺して納付すること。

(イ) 決済手数料の額は、各月の売上金額に契約で定める手数料率を乗じた金額とし 1 円未満の端数があるときは、その端数金額を切り捨てるものとする。

(ウ) 消費税法（昭和 63 年法律第 108 号）及び地方税法（昭和 25 年法律第 226 号）の改正により消費税及び地方消費税の税率が変動した場合には、改正以降における上記消費税及び地方消費税相当額は変動後の税率により計算する。

## 8. 納品物

- |                                |                      |
|--------------------------------|----------------------|
| (1) 調達機器                       | 一式                   |
| (2) POSレジ端末に係るマニュアルまたは取扱い説明書   | (紙媒体 12 部、電子媒体 1 部)  |
| (3) キャッシュレス決済端末に係るマニュアル又は取扱説明書 | (紙媒体 100 部、電子媒体 1 部) |
| (4) 業務完了報告書                    | (紙媒体 1 部、電子媒体 1 部)   |

## 9. スケジュール

「仕様書別紙 3 導入スケジュール」のとおり

## 10. 備品等

- (1) 委託者は、受託者が本件業務を遂行する過程で必要とする委託者の帳票、資料、備品等（以下「備品等」という。）を無償で受託者に貸与するものとする。
- (2) 受託者は、次の各号に該当する場合は、前項に基づき貸与された備品等を速やかに委託者に返却するものとする。
- ア 本件業務が終了した場合
- イ その他合理的な理由により委託者が返却を要求した場合
- (3) 受託者は、貸与された委託者の備品等の取扱いについては、善良な管理者としての注意を払わなければならないものとする。

## 11. 従事者

- (1) 受託者は、あらかじめ本件業務に従事する従業員（以下「事務従事者」という。）及び事務従事者から責任者を選任し、その氏名を委託者に通知するものとし、当該事務従事者を交替させる場合も同様とする。
- (2) 受託者が選任した事務従事者について委託者が不適格であるとして異議を申し出たときは、受託者はその扱いにつき委託者と協議しなければならないものとする。

- (3) 受託者は、労働法規その他関係法令に基づき事務従事者に対する雇用主としての一切の義務を負うものとし、事務従事者に対する本件業務遂行に関する指示、労務管理、安全衛生管理等に関する一切の指揮命令を行うものとする。
- (4) 受託者は、本件業務遂行上、事務従事者が委託者の事務所等に立ち入る場合、委託者の防犯、秩序維持等に関する諸規則を当該事務従事者に遵守させるものとする。
- (5) 責任者は、受託者の代理人として本件業務の実施に関する指揮監督、勤怠管理、安全衛生管理、情報セキュリティ教育の実施等を行うものとする。

## 1 2. 報告義務等

- (1) 受託者は、本件業務の遂行において、疑義が生じた場合、重大な事故があった場合又は生じるおそれがあることを知った場合は、直ちに委託者にその旨を報告しなければならない。
- (2) 受託者は、前条第5項の規定において、委託者が実施状況等の報告書の提出を求めた場合は、直ちにその旨を報告しなければならない。
- (3) 本業務で個人情報を取扱う場合、受託者は、別記1「個人情報取扱特記事項」第15の実地検査に協力しなければならない。
- (4) 受託者は、本件業務終了時には「業務完了報告書」等を速やかに提出するものとする。
- (5) 受託者は、本件業務終了までの間、作業ごとに委託者が求める場合には、業務進捗及び業務実績・実施状況を記載した「業務実績等報告書」等を委託者に提出するものとする。
- (6) 本件業務の遂行において、本件業務を委託者の事務所等において実施する必要がある場合は「作業申請書」等を提出するとともに、作業終了時には、「作業報告書」等を提出するものとする。

## 1 3. 身分証明書の携帯及び秘密保持

- (1) 事務従事者は、委託者の承認を得て委託者の作業場所へ本件業務作業のために立ち入ることができる。この場合において、その当該事務従事者は必ず身分証明書を携帯しなければならない。
- (2) 受託者は、委託者所有のデータ保護のため、データ保護管理責任者を定め、委託者に通知するものとする。
- (3) データ保護管理責任者は、事務従事者が不必要に委託者所有のデータを取り扱うことがないように、本件業務作業中の監視を行うものとする。
- (4) 委託者及び受託者は、それぞれこの契約に関連して知り得た相手方固有の業務上、技術上の秘密を第三者に漏洩してはならないものとし、この契約終了後も同様とする。

#### 1 4. 個人情報の保護

- (1) 受託者は、この契約による本件業務を遂行するための個人情報の取扱いについては、別記1「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

#### 1 5. 情報セキュリティポリシーの遵守

- (1) 受託者は、この契約を遂行するにあたっては、「松山市情報安全対策指針（情報セキュリティポリシー）」を遵守しなければならない。
- (2) 受託者は、前項の定めるもののほか、この契約を遂行するために別記2「セキュリティ要求事項」を遵守しなければならない。

#### 1 6. 検査及び引渡し

- (1) 受託者は、本件業務の実施に当たって作成される成果品を、「8. 納品物」に定めるとおり納入するものとする。
- (2) 委託者は、受託者が成果品を納入した場合は遅延なく検査を行い、その検査の合格をもって、成果品の所有権は受託者から委託者に移転するものとする。
- (3) 受託者は、前項において、不合格となった場合は、委託者・受託者協議のうえ定める期日までに修正した成果品を委託者に提出し、検査を受けるものとする。

#### 1 7. 契約不適合責任

- (1) 委託者は、引き渡された成果品が種類、品質又は数量に関して契約の内容に適合しないもの（以下「契約不適合」という。）であるときは、受託者に対し、成果品の修補、代替物の引渡し又は不足分の引渡しによる履行の追完を請求することができる。
- (2) (1) により受託者が負うべき責任は、1 6 (2) の規定による検査に合格したことをもって免れるものではない。
- (3) (1) の場合において、委託者が相当の期間を定めて履行の追完の催告をし、その期間内に履行の追完がないときは、委託者は、その不適合の程度に応じて代金の減額を請求することができる。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、催告することなく、直ちに代金の減額を請求することができる。
  - ア 履行の追完が不能であるとき。
  - イ 受託者が履行の追完を拒絶する意思を明確に表示したとき。
  - ウ 成果品の性質又は当事者の意思表示により、特定の日時又は一定の期間内に履行しなければ契約をした目的を達することができない場合において、受託者が履行の追完をしないでその時期を経過したとき。エ ウの場合のほか、委託者がこの項の規定による催告をしても履行の追完を受ける見込みがないことが明らかであるとき。

#### 18. 第三者への再委託

- (1) 受託者は、この契約に係る本件業務の全部又は一部を第三者に再委託してはならないものとする。ただし、本件業務の一部をあらかじめ書面により委託者の承諾を得た場合は、この限りではない。
- (2) 受託者が第三者へ再委託する場合、受託者及び再委託先の第三者等は、別記1「個人情報取扱特記事項」に記載の内容を順守しなければならない。

#### 19. 委託業務内容等の変更

- (1) 委託者又は受託者は、「7. 業務内容」に定める委託業務内容の一部について変更を行おうとする場合、その変更の内容、理由等を明記した書面をもって相手方に申し入れるものとする。
- (2) (1) の変更の申し入れがあった場合、委託者及び受託者は、当該申し入れの日から7日以内に当該変更の内容及び可否について協議を行うものとする。

## 個人情報取扱特記事項

## (基本的事項)

第1 乙は、この契約による事務を処理するに当たっては、個人情報（行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号。以下「番号法」という。）第2条第8項に規定する特定個人情報を含む。以下同じ。）保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）を始めとする関係法令に従い、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

## (秘密の保持)

第2 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後も、同様とする。

## (管理体制等の事前通知)

第3 乙は、この契約による事務の責任者及び当該事務に従事する者を明確にし、その管理体制、実施体制及び個人情報の管理の状況についての検査に関する事項について、甲に、あらかじめ、通知するものとする。なお、変更する場合も、同様とする。

## (従事者への周知)

第4 乙は、この契約による事務に従事する者に対し、在職中及び退職後においても、この契約による事務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと、これに違反した場合は、個人情報保護法又は番号法の規定に基づき処罰される場合があることその他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

## (従事者への監督及び教育)

第5 乙は、この契約による事務に従事する者に対し、個人情報の適正な取扱いについて監督及び教育を行わなければならない。

## (収集の制限)

第6 乙は、この契約による事務を処理するために個人情報を収集するときは、その目的を明確にし、当該事務を処理するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

## (使用等の禁止)

第7 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に関して知り得た個人情報を当該事務の処理以外の目的に使用し、又は第三者に提供してはならない。

## (安全確保の措置)

第8 乙は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、滅失及び毀損の防止その他の安全確保の措置を講じなければならない。

## (持ち出しの禁止)

第9 乙は、この契約による事務を処理するために必要な範囲を超えて、乙がこの契約による事務に係る個人情報を取り扱っている事業所その他の場所から個人情報を持ち出してはならない。

## (複写等の禁止)

第10 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務を処理するために甲から引渡しを受けた個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

## (資料等の返還等)

第11 乙は、この契約による事務を処理するために甲から引渡しを受け、又は乙が収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約が終了し、又は解除された後直ちに甲に返還し、又は引き渡さなければならない。ただし、甲が別に指示したときは、当該指示した方法により処理するもの

とする。

(報告義務)

第12 乙は、甲に対し、この契約の遵守状況について甲が指示する頻度で定期的に報告しなければならない。

(事故報告義務)

第13 乙は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、その指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後も、同様とする。

(取扱要領等の作成)

第14 乙は、個人情報の適正な管理の確保を図るため、個人情報の取扱いに関する要領等を作成し、甲に報告しなければならない。ただし、甲が必要でないとした場合は、この限りでない。

(実地検査)

第15 甲は、この契約の遵守状況を確認するために必要な範囲内において、乙における事務の管理体制、実施体制及び個人情報の管理の状況を年1回以上、原則として実地検査により確認するものとし、乙はこれに協力しなければならない。

(勧告)

第16 甲は、乙のこの契約による事務に係る個人情報の取扱いが不相当と認めるときは、乙に対し、必要な措置をとるべき旨を勧告することができる。

(再委託の制限)

第17 乙は、この契約による事務における個人情報の処理を自ら行うものとし、やむを得ず第三者(委託先の子会社(会社法(平成17年法律第86号)第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。))を含む。以下同じ。)に再委託するときは、あらかじめ甲の承諾を得るものとする。

2 乙は、甲の承諾によりこの契約による事務における個人情報の処理を第三者に委託するときは、この契約により乙が負う個人情報の取扱いに関する義務を当該第三者にも遵守させるものとし、乙はそのために必要かつ適切な監督を行わなければならない。

3 乙が甲の承諾によりこの契約による事務における個人情報の処理を再委託した場合において、甲は、乙を通じて又は甲自らが再委託先に対し、第15に規定する措置を実施するものとし、再委託先はこれに協力しなければならない。

4 甲又は乙は、再委託先のこの契約による事務における個人情報の取扱いが不相当と認めるときは、再委託先に対し、必要な措置をとるべき旨を勧告することができる。

5 前4項の規定は、再委託先が再々委託を行う場合以降も同様とする。

(契約の解除及び損害賠償)

第18 甲は、乙が本特記事項に違反していると認めるときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。

(漏えい等が発生した場合の責任)

第19 乙は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、滅失、毀損その他の事態が発生した場合において、その責めに帰すべき理由により甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

## セキュリティ要求事項

### (基本的事項)

第1 乙は、この契約を遂行するにあたっては、「松山市情報安全対策指針（情報セキュリティポリシー）」を遵守するとともに、以下の事項について適正に取り扱わなければならない。

### (外部委託のアクセス)

第2 乙は、本市の情報、情報システム及び情報処理施設に委託業者がアクセス等する場合は、事前に方法等を報告し、甲の承認を得なければならない。ただし、甲は、必要に応じて本市の情報、情報システム及び情報処理施設へのアクセス等の停止または方法等の変更を求めることができるものとする。

### (必要事項)

第3 乙は、この契約を遂行するにあたり、必要に応じて次の事項を考慮しなければならない。

- ① 業務の実施にあたっては、事務従事者が関連法令、規制に違反した場合は、当該従事者、責任者、データ保護管理責任者及び乙が連帯して責任を負うものとする。
- ② 乙は、本市の重要な情報資産へのアクセス及び使用を許可する情報資産等を許可された者のみに制限するための物理的、論理的な管理対策等を講じなければならない。
- ③ 乙は、乙の所有するハードウェアまたはソフトウェアを甲の所有する装置及び設備で使用する場合は、事前に甲の承諾を得なければならない。
- ④ 甲は、業務上必要な場合には、乙及び乙の再委託事業者に対して監査することができる。ただし、この場合において、甲は、監査の結果を乙に通知するものとする。
- ⑤ 乙は、この業務の実施にあたり、コンピュータウイルス及び不正ソフトウェアからの保護を確実にするための安全管理対策等の措置を講じなければならない。
- ⑥ 乙は、この業務の実施にあたり、ハードウェアやソフトウェアの取り付け・導入・保守に際し、事前に甲の承諾を得るとともに、適正な管理対策及び安全性等の措置を講じなければならない。
- ⑦ 乙は、業務上必要に応じて、知的財産権及び著作権の保護等に努めるとともに、適正な管理対策等の措置を講じなければならない。

### (事故等報告義務)

第4 乙は、このセキュリティ要求事項に違反及び事故等に関する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに甲に通知するとともに原因並びに被害を調査し、報告しなければならない。

### (要求事項に定めのない事項)

第5 乙は、このセキュリティ要求事項に定めのない事項において疑義が生じた場合は、甲・乙協議のうえ定めるものとする。